



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado

Wong, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Api Plasencia, Victor Hugo (ORCID: 0000-0002-5812-7480)

ASESORA:

Dra. Calvanapón, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico a Dios, por permitirme este sueño, a mi madre por apoyarme siempre en mis metas, a mi esposa porque está conmigo en todo momento y siempre me está animando, a mis hijos que son el motor de mis propósitos.

Agradecimiento

Agradezco a todos los que formaron parte de esta etapa en mi formación académica y aportaron para que pueda enriquecer mis conocimientos y habilidades como mis maestros, compañeros y a la universidad César Vallejo por apoyarme en mi formación profesional.

Página del jurado

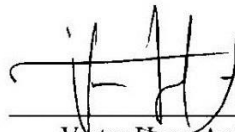
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Victor Hugo Api Plasencia con DNI N° 41730416, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo, julio del 2019



Victor Hugo Api Plasencia

41730416

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad... ..	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	13
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	40

Resumen

Este trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del supermercado Wong, año 2019, es de tipo correlacional, de corte transversal, diseño no experimental cuya población está conformada por 90 colaboradores siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia. En la investigación se aplicó el instrumento de Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para el compromiso el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen con 3 dimensiones como compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, ambos instrumentos fueron sometidos a juicio por 5 expertos, además el instrumento utilizado fue un cuestionario de 25 ítems para medir la variable estrés laboral y un segundo cuestionario de 16 ítems para medir la variable compromiso organizacional, se concluye que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es = -0.800 (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Palabras clave: compromiso, estrés, organizacional, laboral

Abstract

This research work was developed in order to determine the relationship between work stress and organizational commitment in Wong supermarket employees, year 2019, is correlational, cross-sectional, non-experimental design whose population is made up of 90 employees being non-probabilistic sampling for convenience. In the research, the ILO-WHO Work Stress Scale instrument was applied and for the commitment the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire with 3 dimensions as an affective commitment, commitment of continuity and normative commitment, both instruments were put to trial by 5 experts, in addition the instrument used was a questionnaire of 25 items to measure the work stress variable and a second questionnaire of 16 items to measure the organizational commitment variable, it is concluded that the correlation coefficient of Rho spearman is $= -0,800$ (existing a high inverse relationship) with level of significance $p = 0.000$, this being less than 5% ($p < 0.05$) which means that work stress is inversely related to the organizational commitment of the employees of the Wong Supermarket, year 2019.

Keywords: commitment, stress, organizational, labor.

I. INTRODUCCIÓN



Actualmente y debido al avance tecnológico, la forma como se desempeñan las labores en las empresas ha cambiado, uno de los problemas es como enfrentar los cambios en el trabajo y la manera que se conoce de hacerlo, es voluble.

La competitividad, el multitasking, las cargas laborales, crean gran conmoción en la salud de los trabajadores acarreando enfermedades laborales como el estrés, cuya presencia aumenta cada vez más, produciendo así un problema en la sociedad que impacta en la productividad y compromiso del colaborador con la organización. Por el contrario, un manejo oportuno de las condiciones en el entorno del centro de trabajo y la organización favorece en muchos puntos al compromiso organizacional.

En el ámbito mundial el diario Gestión (2018) Las cifras recientes de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), el continente asiático es donde la mayoría de personas trabaja la mayor cantidad de horas: en la gran parte de los países asiáticos (el 32%) no tienen un máximo de límite para la jornada laboral. Otro 29% tiene umbrales altos. Según BBC Mundo (2018) “solo el 4% de los países cumplen con las sugerencias de la OIT y acatan las normas laborales internacionales” además “que disponen un máximo de 48 horas o menos para la semana laboral. En las Américas y el Caribe”

Según el diario gestión (2016) en recientes estudios señalan que en Perú la eficiencia del 70% de los empleados se ve dañada por causa del estrés en el trabajo, esto se traduce en menos productividad para el negocio de la organización y en un daño a la calidad de vida del empleado”, informó Lizbeth Cuadros, directora de la firma Psicoaliado.

En el medio nacional según diario gestión (2018) De la gran mayoría de habitantes en el Perú sin oportunidad a dudas, la fuente principal de ingresos es el empleo. Además, que el subempleo y la informalidad son los obstáculos más relevantes de nuestra verdad laboral como consecuencia se genera una baja productividad.

En el diario gestión (2018). Para el Perú, los habitantes que se encuentran dentro de la (PEA) lo componen todos los individuos superiores a 14 años de edad, que necesitan laborar. El país posee 31 millones de individuos, de ese absoluto, 16 millones, forman parte de la PEA, aproximadamente la mitad.

Según gestión (2018). En enero de 2018 ascendió a 961 soles. 2% son subempleados por horas; en esta categoría se encuentran aquellos que trabajan menos de 35 horas a la semana, desean laborar más, pero no encuentran dónde. El 42% de los 16 millones se encuentra subempleado, lo que significa que la persona tiene un trabajo, pero obtiene al mes un salario por debajo de una remuneración mínima.

Supermercados Wong Trujillo es una empresa que viene operando 10 años en la provincia de Trujillo, con dos locales ubicados en la urbanización la Merced y California, reconocida por su buen servicio, a través del tiempo y debido a la competencia ha sufrido cambios drásticos. Según semana económica (2018) En marzo del presente año, los ingresos para Perú cayeron 0.9% por menores ventas de las cadenas de negocio en supermercados Wong y Metro, igualmente esto representa el 84% de los ingresos generales del grupo cencosud en el Perú, de la misma forma dicha unidad bajo 2.5% en ventas el año pasado en el país, pese a de la apertura de un reciente local, esto paso en el cuarto trimestre del 2017.

Según semana económica (2018) Si bien las *same store sales* de supermercados, quiere decir, durante el último semestre las ventas sin tomar en cuenta la apertura de nuevas tiendas se mantuvieron en positivo, pero éstas bajaron 0.6% en el agregado del año. La menor rentabilidad de los supermercados causando una baja de 12.3% en el margen *ebitda* ajustado.

Según los estados financieros del grupo dispuso un mayor gasto en actividades promocionales así como también se vio afectado por la competencia con las tiendas de descuento, obligando a la empresa a recortar el número de colaboradores que labora en este supermercado, originando malestar con los clientes, sobrecarga de trabajo realizando otras funciones, dando lugar a un mal clima laboral, aumentando una alta incidencia de rotación del personal, generando estrés en la mayoría de la población de los colaboradores del mencionado supermercado, observando cansancio físico y emocional, además de la

falta de compromiso a la organización porque no se cumple con los objetivos trazados, mostrando indicadores desfavorables como es la disminución en la venta comparado al año anterior.

Sin embargo, cabe mencionar que el mejor capital que posee una organización son sus colaboradores, se debe gestionar de forma oportuna los niveles de estrés de estos y como esto afecta a la productividad de cada uno de ellos, así también se puede identificar el nivel de compromiso hacia la organización investigando la conexión que tienen el compromiso laboral y el estrés.

Al revisar la base de información en trabajos de investigación se logró ubicar las siguientes investigaciones que servirán al presente trabajo como un antecedente para darle una base de sustento a la investigación.

Según Reza (2018) en su investigación, “El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del Consorcio Abrus – havoc” en el año 2017, trabajo de diseño no experimental correlacional causal, con una muestra 36 empleados, se empleó el cuestionario de la OIT – OMS para la variable del estrés y para la variable de compromiso se empleó el cuestionario de compromiso de Mayer, Allen y Smith. Concluye que “Una vez procesada la información de las dos variables estudiadas se procedió a correlacionarlas y se obtuvo el resultado de -0,291 este coeficiente indica una relación inversamente proporcional” (p. 51).

Sanjeev y Rarhore (2014) en su trabajo “Explorar la relación entre el estrés de trabajo y el compromiso organizacional en la Universidad de la India: Un estudio en un sector de la India. El trabajo tiene como fin de investigar el vínculo entre el compromiso y el estrés laboral El intervalo de confianza que se utilizo es del 95%, con una población de 1000 empleados, la muestra es de 750 personas a las que se aplicó el cuestionario. Se evidencia una baja correlación negativa entre el compromiso organizacional y el estrés, lo que significa que no es necesario tener un compromiso bajo para causar estrés, ya que hay otros problemas que afectan el compromiso de los empleados. (pp. 49-53)

Según Sánchez (2013) en su trabajo “Compromiso laboral y el estrés laboral en los empleados de bancos y cajas” el objetivo de esta investigación fue observar el comportamiento en el trabajo y el estrés laboral en los empleados, se hizo un cuestionario

ad hoc organizado en dos apartados. En el apartado inicial se muestra el trabajo y se solicitaban los datos personales y socio-demográficos de los entrevistados y en el segundo apartado se ofrecían 15 relativas al compromiso, 15 relativas al estrés y 30 cuestiones sencillas, se tuvo una muestra de 102 colaboradores y 380 trabajadores que es el total de la población, en conclusión: Es decir, que si el trabajador se queda en la entidad bancaria cuando tiene mayor nivel de elementos afectivos y éticos. La dimensión (afectivo y ético) quiere decir que mientras mayor sea el grado de compromiso afectivo y ético, menor será el grado de estrés, observándose una mejora en la variable del estrés tal y como fue medida., cuando se relacionar las variables principales el resultado tiene un valor de 0.296, teniendo una correlación positiva mínima quiere decir que, cuando el compromiso sube, el estrés baja en la empresa. (pp. 97-98)

Para los antecedentes nacionales encontramos las siguientes investigaciones:

Alarcón, (2017) En la presente investigación, “Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017”, es un estudio correlacional, de corte transversal, descriptiva además tiene una población de 478 trabajadores siendo la muestra de 213 trabajadores, en este trabajo se realizó el muestreo intencional no probabilístico según los criterios del investigador y concluyo de 52 entrevistados que representa el 24.4%, tienen un nivel intermedio de estrés además, de 73 entrevistados que representa el 34.3% presentan estrés, además mientras que de 42 evaluados 9.7% tienen un mayor nivel de estrés y de 46 entrevistados que representan el 21.6% tiene un nivel bajo de estrés. (p. 38)

Pompilla (2017) para el trabajo “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana”, fue un estudio de diseño correlacional, no experimental además corte transversal. Para la muestra se utilizó a 200 trabajadores de los dos sexos, en un rango de edades, de 18 a 50 años. Se utilizaron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen, así también para aquellos que hicieron una adaptación piloto, antes del estudio. En los resultados se evidencia que existe una correlación positiva directa, significativa y mínima entre los puntajes totales de estrés laboral y el compromiso organizacional, se entiende que, cuanto mayor es el compromiso organizacional, mayor

es el estrés laboral. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman. de = 0.172 con un $p = 0.015$ ($p < 0.01$), se concluye que existe una correlación entre las variables compromiso organizacional y bajo estrés significativo y positivo (p. 43).

Contreras (2017) en el trabajo “Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao, 2017” además que se tomó a militares y civiles pertenecientes a la institución que conforman una muestra de 132 colaboradores, de la misma manera se establece por la técnica de prueba finita incluyendo las siguientes estadísticas: niveles de confianza del 95%, con un margen de error del 4.9%, siendo una población de 200 colaboradores, para la medición de las variables, para el estrés se aplicó el instrumento de la OIT –OMS (2004) y en el compromiso organizacional el instrumento de Mayer y Allen (1991)

Además, se concluye que no existe una correlación valiosa a través de las variables de estrés laboral y compromiso, en otras palabras, el compromiso no afecta a el estrés. (p, 42)

En teoría relacionada al estrés tenemos, Según Vera (2008) “Es un asombroso dispositivo instintivo de supervivencia que, en nuestra vida, actúa varias veces de forma oportuna y otros instantes en menor medida. En esas ocasiones se convierte en un enemigo que afecta nuestro cuerpo, a nuestra mente y a nuestro comportamiento”, citado por (Franco, 2014, p.12).

Según Hellriegel y Slocum (1998) Para estos autores el estrés se puede entender como nerviosismo, es una sensación de ansiedad, el cual suele implicar una rigidez corporal que se muestra cuando una persona piensa que las demandas que pesan sobre él son muy altas a su capacidad para afrontarlas. (Human, 2017, p. 27)

Según Galán y Camacho (2012) Stress, en inglés, es un término aprobado, en la década del siglo por la Real Academia de La Lengua además traducido y pasado como “estrés”, que corresponde a un sustantivo masculino y en el ámbito de la medicina es comprendido como “reacción”; que hace observar la “situación “de una persona, o de alguno de sus aparatos u órganos que, demanda de ellos en un máximo rendimiento por encima al promedio, poniendo en riesgo la salud próximos de enfermar. (Rendón, p. 17)

Una teoría basada al estrés laboral, Carrasco en su libro nos dice que “El estrés ocupacional se daría en aquellas situaciones en las que las demandas ligadas al trabajo excedan las capacidades del trabajador para responder a ellas” citado por (Estrada & Sánchez, 2016, p.26)

Además, existen modelos teóricos de Estrés Laboral el Modelo demanda-control Karasek, (1979); Johnson y Johansson 1991), En su literatura nos indican que “las fuentes principales del estrés se cimientan en dos características esenciales del trabajo; uno está referido a las demandas del trabajo; y el otro menciona el control que posee sobre las mismas”. (Barrezueta, 2013, p. 19)

La dimensión de las demandas se refiere a las demandas psicológicas de la labor (ritmo e intensidad del trabajo, conflictividad en las demandas, trabajo excesivo y tiempo reducido). La dimensión control basado en la tarea consiste en la decisión o la autonomía con que cuenta el colaborador en el momento de tomar decisiones, con la opción de elegir cómo llevar a cabo el trabajo y en qué medida se ve afectado; El control sobre las capacidades permite nuevos aprendizajes, así como el desarrollo de habilidades y las creatividades en él”. (Barrezueta, 2013)

Según este modelo, se crea un alto estrés cuando las circunstancias de una demanda psicológica alta y baja, el dominio de la toma de decisiones, surgen de manera agrupada. El resto de las categorías de trabajo serían estrés reducido (menor exigencia y mayor mando), activo (mayor exigencia y mayor mando) y pasivo (menor demanda y menos mando). Por lo tanto, el estrés comienza cuando las exigencias de la fuerza laboral son mayores, y en el mismo período, la capacidad de controlarlo (debido a la falta de medios es menor). (p.85)

Modelo de interacción entre demandas, apoyo social y control, para Johnson y Hall (1988), la dimensión Apoyo social se refiere a las interacciones en el trabajo, estas interacciones se suscitan con sus compañeros con quien trabaja y así como también con los superiores. Si en el trabajo se otorga un apoyo social elevado al trabajador traerá como consecuencia una reducción del efecto del estrés, por el contrario, un apoyo social

reducido hará que el estrés aumente. Una causa modificadora es la calidad t cantidad de apoyo social que podrían brindar los jefes y los colaboradores de trabajo, cuando se evidencia y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la mezcla de las mayores exigencias o requerimientos y el menor control además desde este modelo la prevención del estrés en el trabajo se llevaría a cabo mejorando la exigencia laboral, incrementando el control del trabajador en sus condiciones laborales y acrecentando el apoyo social de superiores, subordinados y compañeros”. (Floría, 2013, p.41)

Asimismo, el apoyo social se ha utilizado en la diversidad de los sentidos: como una red social, como enlaces sociales específicos, más o menos una oportunidad de tener amigos para expresar sentimientos profundos y como un compañero humano. Y su es positiva generalizada en la salud y una labor de mitigar el estrés. (Floría, 2013, p.41)

En el Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa según (Siegrist, 1996) “centra su inters en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esmero que el empleado hace y las gratificaciones. (Moreno, García, Rubio, & Díaz, 2004, p101)

Según Floría, (2013). Esta teoría lo desarrollo Robert Karasek; en sus estudios se dio cuenta de que “el estado de salud en el trabajo estaba claramente influenciado por las demandas de tipo psicológico de este igualmente que, así como por el grado de control que la persona tiene sobre las demandas de su trabajo además que, A partir de estas indicaciones, elaboro una teoría que contenía ambas características”. (Pompilla, 2017, p. 17).

“La Definición Conceptual de estrés laboral según Hans Selye nos dice: estrés en el trabajo es la respuesta como se emite frente a un estímulo o a una situación productora de estrés, es decir que nos provoca o incomodidad”. (Soriano, 2007, p.230)

Por otro lado, la OIT (2016) refiere que El estrés es la respuesta corporal y sentimental al perjuicio causado por un desequilibrio entre las demandas observadas y los recursos y capacidades percibidos de una persona para hacer frente a esas demandas. El estrés asociado con el trabajo se define por la entidad del trabajo, el plan de trabajo y las relaciones laborales, y ocurre cuando las solicitudes de empleo no corresponden o

exceden las capacidades, recursos o urgencias del colaborador o cuando el conocimiento y las habilidades de un empleado o grupo enfrentar diversas necesidades que no coinciden con los anhelos de la cultura organizacional de una compañía. (p. 62).

En las Dimensiones de “Estrés Laboral” según la “OIT” (1989), los ítems de estrés laboral de la OIT – OMS, también refiere las próximas dimensiones organizacionales como *Clima organizacional*; quiere decir que a la naturaleza que manifiesta todas las empresas, un ambiente propio de su esquema productivo. Por otra parte, este ambiente condiciona el comportamiento de las personas que lo componen. Puede ser una atmosfera cordial, tranquilo, extenso o no, además todo ello produce diferentes niveles de estrés en las personas, según la sensibilidad de que posea cada individuo. (Brancato, 2011, p. 5)

También tenemos a la “Estructura organizacional”; percibe el peso burocrática o administrativa de la organización además la actitud del trabajador al interior de la empresa, en relación al mando que ejercen en su labor, para la ganancia de su felicidad y rendimiento. En la dimensión del “Territorio organizacional”, esta expresión se emplea para detallar el área personal o el panorama de la labor de unas personas, tal, así como el centro de labor. Por tal motivo ciertos individuos despliegan un afecto de pertenencia, hay investigaciones que señalan que la territorialidad constituye un e estresor, más aún cuando la labor se efectúa en lugares extraños o es evadido. (López, 2017, p. 20).

Tecnología; “Se considera un estrés muy importante según el acceso a los elementos que la empresa proporciona a sus empleados para su trabajo en relación con la necesidad y el requisito de trabajo, dar instrucciones para el uso adecuado de los materiales”. (López, 2017, p.21).

La influencia del líder: Se refiere al poder del líder o las personas con cargos superiores que tienen subordinados bajo su dirección, le da autoridad y poder como legitimador, una persona que recompensa, sanciona y expertos.” Citado por (López, 2017, p. 21)

Falta de cohesión; dice que la ausencia de relacionarse socialmente y adherirse, entre los integrantes del conjunto dentro de una empresa. (López, 2017, p. 21)

Respaldo de grupo: Los supervisores y los empleados reclaman el apoyo del grupo de trabajo para mostrarse como una persona consolidada con la organización y con el trabajo realizado, siente ayuda al proponer objetivos para el bien personal además colectivo, cuando esto no surge, estas causas se valoran como estresores. (López, 2017, p. 21)

Para el Estrés Laboral como variable se elaboró un cuestionario del OIT – OMS, han diseñado y validado un auto-cuestionario para establecer el estrés laboral, este cuestionario se sustenta en el modelo de “Ivancevich y Matteson”. Este instrumento califica de forma específica los tipos de respuestas por parte de los evaluados (empleados) frente a circunstancias de estrés. Cuenta con un tiempo de 15 minutos aproximadamente. Los materiales que tiene la prueba son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. (Suarez, 2013)

En el Compromiso organizacional como variable definimos que el trabajo de Arias (2001) este autor nos refiere que el “compromiso organizacional”, es la fortaleza relativa de identificación y compromiso de un colaborador con una empresa específica

Hellriegel y Slocum (2004) definen el Compromiso Organizacional como una especie de energía fuerte que emite el trabajador, sumado a su intervención o participación dentro de la entidad donde labora, es la identificación con la empresa que posee, podríamos comparar esto con aquellas personas que pertenecen a un club, en este caso a la organización en la que trabajan. Tiene como características un componente psicológico fuerte en el trabajador, asume los objetivos de la empresa, sus normas, sus valores, y pone su fuerza para contribuir con la empresa, tiene un gran deseo de ser parte de la organización. En esta misma línea de ideas tenemos a Díaz, quien manifiesta acerca del Compromiso Organizacional puede entenderse como la actitud laboral del colaborador, determinada por la identificación que el empleado fija en congruencia con aspectos de la empresa como son sus metas, objetivos, misión y visión siendo su consecuencia la elevación de sus ganas de continuar participando en ella. De esta manera, el empleado considera a la organización como suya, considera que el éxito de ésta le

concierno y asume las responsabilidades desde una perspectiva más amplia procurando el bienestar de la organización y de todos los que la conforman. (Vargas, 2017, p. 28)

Estas definiciones nos dicen que “el Compromiso Organizacional está profundamente relacionado a cómo el trabajador acepte y tome como propias los propósitos y metas de la empresa de la cual forma parte”. (p.28).

Consideraron tres tipos de componentes de “compromiso afectivo”, “compromiso continuo” así también “compromiso normativo”; porque dice que el vínculo que cada trabajador tiene con su empresa puede involucrar cualquiera de estos tres elementos que proponen, (Meyer y Allen, 1999, p.25).

En la dimensión del Compromiso Afectivo este componente se distingue principalmente porque en su interior se juntan la parte emocional de los empleados con la empresa donde trabajan, simbolizando la unión emocional puesto que los empleados sienten una complacencia completa de sus requerimientos, es decir de sus necesidades, en especial de sus necesidades psicológicas, ello les brinda la posibilidad de disfrutar de su permanencia en la empresa. Este componente consta de indicadores tales como: Identificación con la empresa, es la certeza de las metas y la aprobación completa de los objetivos que tiene la organización. (Blanco, 2011, p.220)

Fiabilidad, es la señal de honestidad que afirma que la labor se ha realizado de manera confiable. La participación en la empresa es la responsabilidad con el cual los empleados están integrados e involucrados con la empresa. (Blanco, 2011, p.220)

En la dimensión del Compromiso Continuidad es la duración que simboliza el recuerdo del empleado, se debe a la posibilidad de los complejos costos que se originarían si se convirtieran en físicos, económicos y psicológicos además de la oportunidad escasa de encontrar

otra actividad económica, si decidiera retirarse. de la empresa. En otras palabras, el colaborador se siente forzado a continuar en la organización, de no quedarse conllevaría un desperdicio de tiempo y esfuerzo, y también existe un temor. (Arias; Varela; Loli & Quintana, 2003, p. 7)

Los principales indicadores son:

La valoración: es la motivación dada al comportamiento humano.
Sentido de pertenencia: es el compromiso y responsabilidad con la empresa. Las inversiones en habilidades se caracterizan por las habilidades corporales y mentales que la empresa recibe del empleado.

En la dimensión del compromiso Normativo el trabajador se siente a gusto con la empresa, cree que la posibilidad de haber laborado, la oportunidad que le han dado merece de su parte una correspondencia, es decir lealtad. En este elemento los indicadores son:

Política interna: son las normas determinadas por parte de la empresa quiere decir como parte de una política los reglamentos que se deben seguir. Cumplimiento: llevar a cabo una responsabilidad instituida por la organización. Lealtad: es la afinidad que tiene el empleado para con la empresa. (Rivera, 2010, p. 36).

Al identificar el problema que existe en el supermercado sobre el compromiso organizacional y el estrés laboral” nos planteamos la siguiente pregunta

¿Qué relación hay entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong año 2019?

Este estudio es justificado disponiendo los principios de (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp.40-4)

Conveniencia. Este estudio servirá en la mejora de la empresa Wong, a mejorar las acciones destinadas a una mejor productividad en sus trabajadores puesto que conocer los niveles de estrés les permitirá diseñar las estrategias necesarias para ayudarlos.

Relevancia Social. Cada trabajador de la empresa a Wong en su mayoría es” un padre de familia, y gracias a su trabajo logra mantener a su familia, un trabajador con problemas en el trabajo tendrá problemas en casa, repercutiendo en la calidad de vida de su entorno familiar.

Implicaciones Prácticas. Mejorar tanto los problemas de estrés laboral y el compromiso organizacional, ara a la empresa Wong más competitiva, haciéndola crecer y generando más empleos en el tiempo, generando así un impacto positivo en la economía del país.

Valor Teórico los resultados de esta investigación permitirán obtener un nuevo conocimiento, que podrá ser de utilidad para los profesionales de la carrera de Administración, además de ello los resultados podrán ser aplicables a otros fenómenos o ayudaría a explicar o entenderlos por la comunidad científica y demás profesionales afines.

Utilidad Metodológica. En este trabajo ayudaremos a concebir un nuevo instrumento para la recolección y análisis tanto del estrés laboral y compromiso organizacional útil para la empresa Wong., y la comunidad científica en general.

Para dar una tentativa respuesta al problema planteado, la hipótesis es que Existe correlación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de supermercados Wong Trujillo, año 2019, además de una hipótesis nula es que no Existe correlación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de supermercados Wong Trujillo, año 2019,

Para el estudio de investigación se plantea los siguientes objetivos: Objetivo general, que va a establecer la relación que existe entre “estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong año 2019.”

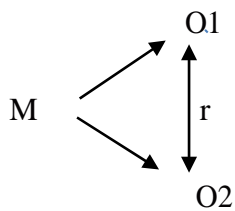
Así también en los Objetivos específicos se determina la relación de la variable estrés laboral con el compromiso afectivo en los colaboradores de supermercado Wong año 2019, además también se determina la relación entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de supermercado Wong año 2019 y también est: la relación entre la variable estrés laboral y compromiso normativo en los colaboradores de supermercado Wong año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Diseño de investigación

Es un trabajo no experimental de corte transversal, correlacional porque permitirá ver la relación que hay entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong año 2019



M= colaboradores de supermercado Wong

O1= estrés laboral

O2= compromiso organizacional

r = Relación entre las variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Estrés Laboral

Variable 2: Compromiso organizacional

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	escala
Estrés laboral	Según la OIT, el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño motivado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de una persona para hacer frente a estas exigencias. (OIT, 2016, p. 62)	Para medir la variable estrés laboral se aplicó un cuestionario obtenido según puntaje de escala de estrés laboral de la OMS-OIT a los colaboradores del supermercado Wong año 2019	Clima Organizacional	Atmosfera laboral	Ordinal
			Estructura organizacional	Expectativa	
				Carga laboral	
			Territorio organizacional	Calidad de trabajo	
				Espacio personal	
			Tecnología	Sentimiento de propiedad	
				Acceso de recursos	
			Influencia del líder	Requerimiento de recursos	
				Influencia	
			Falta de cohesión	Percepción jefa	
Compromiso organizacional	El Compromiso organizacional es el grado en que una persona se identifica y se relaciona con una organización, de tal manera que presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar o dejar la organización” (Meyer y Allen 1997, p. 61).	Para medir la variable compromiso organizacional se aplicó un cuestionario a los colaboradores del Supermercados Wong año 2019 adaptado, de (Meyer & Allen, 1997, p.35)	Compromiso afectivo	Interacción	Ordinal
				Inclusión	
				Aprecio	
				Presión del grupo	
				Conflicto	
			Compromiso de continuidad	Identificación con la organización	
				Involucramiento con la organización	
				Valoración	
				Percepción de alternativas	
				Lealtad	
			Compromiso normativo	Sentido de obligación	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población.

Los 81 colaboradores componen mi población de supermercado Wong.

2.3.2 Muestreo.

La muestra será la misma que la población.

2.3.3 Unidad de Análisis.

En la presente investigación la unidad de análisis es un colaborador de supermercado Wong

2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez

2.4.1 Técnica.

Encuesta

2.4.2 Instrumento.

El instrumento usado será un cuestionario de 25 ítems y así poder determinar la variable estrés laboral además un segundo cuestionario de 17 ítems para determinar la variable compromiso organizacional.

2.4.3 Validez.

La validez de la investigación se realizó a través del juicio de expertos

2.4.4 Confiabilidad.

Se evaluó la confiabilidad, mediante el coeficiente alfa de *Cronbach*, el cual se calculó según la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

De dónde:

k : Número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de la varianza de ítems

s_T^2 : Varianza de la suma total de ítems.

Tabla 2.2

Para la variable estrés laboral

Tabla 2.3

Rango de valor de Alfa de Cronbach

Rangos o valores	Criterio
Coeficiente alfa > .9 es	Excelente
Coeficiente alfa > .8 es	Bueno
Coeficiente alfa > .7 es	Aceptable
Coeficiente alfa > .6 es	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5 es	Pobre
Coeficiente alfa < .5 es	Inaceptable

Nota: La fuente se obtuvo, George y Mallery (2003, p.231)

Parámetros	
Numero de Ítems (K)	25
Suma de las varianzas de los ítems	65.1
Varianza de los totales	532.8
Alfa de cronbach	0.914

Confiable

Para la variable de compromiso organizacional

Tabla 2.4

Parámetros

Numero de Ítems (K)	17
Suma de las varianzas de los ítems	12.88
Varianza de los totales	40.38
Alfa de cronbach	0.724

Confiable

2.5. Procedimiento

Para cuantificar la variable “estrés laboral” se usó un cuestionario obtenido según puntaje de escala de “estrés laboral” de la OMS- OIT que está compuesta por la dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología influencia del líder falta de cohesión y respaldo del grupo , además la variable del compromiso organizacional analizada en este trabajo además ha sido respaldada por investigaciones ya realizadas y la comunidad científica tal es el caso de: el modelo del “compromiso organizacional” enunciado por Meller y Allen (1997) el compromiso está compuesto en 3 dimensiones, compromiso de continuación, compromiso afectivo y compromiso normativo el cual fue aplicado a los colaboradores de supermercado Wong california año 2019

2.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio de resultados, se empleó en primera instancia el software Microsoft Excel, para añadir la información recolectados de las encuestas. Dentro de esta se creó una matriz para poder tabular la información, la cual luego creó una copia en el aplicativo informático SPSS, para realizar el análisis respectivo.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio respeta las normas éticas y morales de un trabajo de investigación,

además se ajusta al método científico y se halla libre de plagio.



III. RESULTADOS

3.1 Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.1

Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Variable 1	N°	%
Estrés laboral		
Débil	32	40
Moderado	47	58
Fuerte	2	2
Total	81	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral, Trujillo – 2019.

Nota.

En la Tabla 3.1 se observa que el 58.0% de los colaboradores obtienen nivel moderado de estrés laboral, el 39.5% tienen nivel débil, en tanto que el 2.5% de los colaboradores alcanzan nivel fuerte de estrés laboral. Se establece que el estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong es de nivel moderado débil (97.5%) esto se debe a la disminución del personal añadiéndoles carga laboral además de los cambios de jefe de tienda en periodos cortos, esto hace que el colaborador les cueste adaptarse a la nueva forma de trabajo.



3.2 Nivel de las dimensiones del estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.2

Nivel de las dimensiones del estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Dimensiones del estrés laboral	Nº de colaboradores	% de colaboradores
Clima organizacional		
Débil	30	37.0
Moderado	47	58.1
Fuerte	4	4.9
Total	81	100
Estructura organizacional		
Débil	52	64.2
Moderado	29	35.8
Fuerte	0	0.0
Total	81	100
Territorio organizacional		
Débil	51	63.0
Moderado	28	34.5
Fuerte	2	2.5
Total	81	100
Tecnología		
Débil	20	24.6
Moderado	42	51.9
Fuerte	19	23.5
Total	81	100
Influencia del líder		
Débil	25	30.9
Moderado	44	54.3
Fuerte	12	14.8
Total	81	100

Falta de cohesión		
Débil	27	33.3
Moderado	47	58.1
Fuerte	7	8.6
Total	81	100
Respaldo del grupo		
Débil	26	32.1
Moderado	48	59.3
Fuerte	7	8.6
Total	81	100

Nota. En la Tabla 3.2 se evidencia que el 58.1% de los colaboradores alcanzan un nivel moderado de estrés sobre el clima organizacional esto se debe a que los colaboradores tienen expectativas respecto a la nueva jefa de tienda y como es su forma de trabajar, el 64.2% tienen nivel débil de estrés respecto a la estructura organizacional, el 63.0% de los colaboradores obtienen nivel débil de estrés respecto al territorio organizacional, en esta dimensión el supermercado cuenta con áreas de espacios holgados además cuenta con comedor y lugares de descanso para los colaboradores, el 51.9% de los colaboradores obtienen nivel moderado de estrés respecto a la tecnología, esto radica a que solo un número reducido de colaboradores tiene acceso al sistema SAP, 54.3% de los colaboradores obtienen nivel moderado de estrés sobre la influencia del líder, la falta de comunicación efectiva con respecto de las jefaturas hacia su personal, el 58.1% de los colaboradores obtienen nivel moderado de estrés respecto a la falta de cohesión, ausencia de mando de parte de los jefes hace que el equipo no se cohesionen, el 59.3% de los colaboradores obtienen nivel moderado de estrés respecto al respaldo del grupo, en un afán de cumplir las labores y un reducido número de colaboradores solo están inmersos en sus funciones sin permitirles brindar apoyo a otros. Determinándose que las dimensiones del “estrés laboral” de los colaboradores del Supermercado Wong son en promedio de nivel moderado débil (91.0%).

3.3 Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.3

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Variable 2	N°	%
Compromiso organizacional		
Débil	9	11.1
Moderado	54	66.7
Fuerte	18	22.2
Total	81	100

Nota. En la Tabla 3.3 se observa que el 66.7% de los colaboradores obtienen nivel moderado de compromiso organizacional, el 22.2% obtienen un nivel fuerte, en tanto que el 11.1% de los colaboradores alcanzan un nivel débil. Determinándose que el compromiso organizacional de los trabajadores del Supermercado Wong es de nivel moderado débil (77.8%) se debe a que el supermercado cuenta con una fuerte cultura organizacional, pero a través del tiempo y los cambios se viene perdiendo, además que son pocos los colaboradores que tienen gran tiempo laborando, influyendo estos en los demás colaboradores

3.4 Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.4

Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Nivel del compromiso organizacional	Afectiva		Continuidad		Normativa	
	N°	%	N°	%	N°	%
Débil	5	6.1	38	46.9	12	14.8
Moderado	34	42.0	40	49.4	41	50.6
Fuerte	42	51.9	3	3.7	28	34.6
Total	81	100	81	100	81	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

Nota. En la Tabla 3.4 se observa que el 51.9% de los colaboradores obtiene un nivel fuerte de compromiso organizacional en la dimensión afectiva, el 49.4% de los trabajadores se obtiene un nivel moderado de compromiso sobre la dimensión continuidad, el 50.6% de los colaboradores obtiene un nivel moderado de compromiso sobre la dimensión normativa, las

dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong son en promedio de nivel moderado débil (70.0%)

3.6 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis Estadística:

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.5

El estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Correlación R de Spearman	Estrés Laboral
Compromiso Organizacional	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	-0.800**
Sig. (bilateral)	0.000
N	81

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

Nota.

1. En la Tabla 3.5 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.800$ (evidenciando una alta relación inversa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019 esto se debe a que en los últimos años la disminución del personal y la alta rotación jefes de tienda con periodo de menos de 2 años, los colaboradores no se adaptan fácilmente al cambio, además que se cuenta con poco conocimiento y acceso del sistema SAP 6.0 por parte de la mayoría de

colaboradores, como consecuencia las dimensiones, tecnología, falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo tiene un nivel de significancia de estrés laboral moderado.

Hipótesis Estadística:

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

3.7 El estrés laboral y su relación con el compromiso afectivo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.6

El estrés laboral y su relación con el compromiso afectivo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Correlación R de Spearman	Estrés Laboral
Compromiso Afectivo	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	-0.595**
Sig. (bilateral)	0.000
N	81

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

Nota.

En la Tabla 3.6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.595$ (existiendo una moderada relación inversa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso afectivo de los colaboradores de Supermercado Wong, año

2019, si bien es cierto en la dimensión afectiva del compromiso tiene un nivel moderado este viene siendo afectada por el estrés seguramente los colaboradores tienen menos afecto a la empresa estos se deben a muchos factores como la desmotivación o la falta de ellas por parte de las jefaturas.

Hipótesis estadística:

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

3.8 El estrés laboral y su relación con el compromiso de continuidad de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.7

El estrés laboral y su relación con el compromiso de continuidad de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Correlación R de Spearman	Estrés Laboral
Compromiso de Continuidad	
Coeficiente de correlación de R_{ho} Spearman	-0.620**
Sig. (bilateral)	0.000
N	81

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

Nota.

En la Tabla 3.7 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.620$ (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) significa que el estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso de continuidad de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019, en la dimensión clima organizacional del estrés se obtuvo un nivel moderado (58.1%) influyendo

negativamente al compromiso, enfrentando al colaborador con la decisión de quedarse o buscar nuevas oportunidades en otra organización

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.8

El estrés laboral y su relación con el compromiso normativo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Correlación R de Spearman	Estrés Laboral
Compromiso Normativo	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	-0.700**
Sig. (bilateral)	0.000
N	81

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

Nota.

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.700$ (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso normativo de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019,



IV. DISCUSIÓN

En el estudio se llegó a la conclusión que se evidencia una relación inversa entre las variables estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019, el cual arrojó un valor de r de Spearman de -0.800, y tuvo una muestra de 81 trabajadores y fue una muestra aleatoria simple.

Asimismo, los trabajos encontrados guardan similitud como por ejemplo en el trabajo de investigación de Alarcón (2017), finaliza que existe la relación inversa entre el compromiso organización y estrés en el trabajo de modo que, cuando el compromiso organizacional es alto, los colaboradores obtendrán un bajo índice de estrés, el cual arrojó un valor de R de Spearman -0.439 con una muestra de 213 trabajadores y también un muestreo aleatorio simple.

En el trabajo de investigación de Contreras (2017) concluye que No se evidencia una relación significativa entre las variables de estrés laboral y compromiso laboral, significa que el estrés laboral no afecte en el compromiso laboral de los colaboradores, el cual arrojó un valor de R de Spearman 0.133, además se utilizó una muestra de 132 trabajadores.

En el trabajo de Reza (2018) se determinó que el nivel de estrés laboral está relacionado al clima organizacional. El cual arrojó un valor de R Spearman -0.291 donde

precisa que no tiene relación entre las variables de estudio y además tuvo una muestra de 36 trabajadores.

En el trabajo de investigación de Pompilla (2017) se llegó a la conclusión que Existe una correlación directa significativa de nivel bajo entre las variables “estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana”, el cual arrojó un valor de R de Spearman 0.172, además se realizó una muestra de 200 trabajadores

En esta investigación se evidencia que el Nivel de Estrés Laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019 es Débil con un 39.5%, los trabajos encontrados tienen similitud en los siguientes trabajos por ejemplo la Investigación de Alarcón (2017) el 34.3% cuenta con estrés laboral, en el Trabajo de Contreras (2017) el 33.4% cuenta con estrés laboral, en el trabajo de Reza (2018) el nivel de estrés laboral es bajo; mientras que en la investigación de Pompilla (2017) Esther se identificó el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, encontrándose el mayor porcentaje en la categoría muy alto.

En este trabajo el Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores del Supermercado Wong tiene un nivel moderado (66.7%) y nivel débil (11.1%) y por lo tanto su nivel es medio bajo.

Mientras que en la Investigación de Alarcón (2017) se evidencia que el nivel de compromiso organizacional el 51.6% presenta un nivel bajo de compromiso, mientras que el 30.5% tiene un nivel promedio de compromiso organizacional y el 17.8% obtuvo un alto nivel de compromiso organizacional.

Adicionalmente se observa un mayor porcentaje en la dimensión de componente afectivo, seguido de continuidad y normativo. Con ello se indica que los trabajadores no se sienten comprometidos con el trabajo que realizan.

En el trabajo de Contreras (2017) concluye que el 59.4% presenta un bajo compromiso laboral, asimismo 33 evaluados tiene un nivel de compromiso promedio (21,3%)

En el trabajo de Reza (2018) con la variable compromiso organizacional en los participantes predomina el componente normativo, los trabajadores tienen un sentimiento moral de pertenecer a la organización.

En la investigación de Pompilla (2017) concluyo que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana es muy alto, siendo el compromiso normativo el que obtuvo el promedio mayor

V. CONCLUSIONES

1. Se demostró que el Nivel de Estrés Laboral en los colaboradores del supermercado Wong año, 2019 es moderado con un 58% esto se debe a que en los últimos años la disminución del personal y la alta rotación de 3 jefes de tienda con periodo de menos de 2 años, los colaboradores no se adaptan fácilmente al cambio de la forma de trabajo de estos, además que se cuenta con poco conocimiento y acceso del sistema SAP 6.0 por parte de la mayoría de colaboradores, como consecuencia las dimensiones, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo tiene un nivel de significancia de estrés laboral moderado.
2. Se probó que el Nivel de Compromiso Organizacional en los trabajadores del Supermercado Wong, año 2019 es moderado con un 67% debido a que los colaboradores que tienen el puesto de jefes de sección como abarrotes, carnes y lácteos, frutas y verduras, comidas preparadas con mucha experiencia y tiempo laborando en el supermercado son un referente de la cultura organizacional de Wong para los demás colaboradores como resultado las dimensiones de compromiso afectivo y normativo cuentan con dicho promedio.

3. Se demostró que con la prueba estadística R_{ho} de Spearman existe relación inversa alta debido a que el resultado obtenido es menor que el 0.05 ($P < 0.05$), es decir las variables de estudio Nivel de Estrés laboral y el Nivel de Compromiso Organizacional el resultado obtenido del valor de $R_{ho} = -0.800$ en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019, es decir si el puntaje de estrés laboral aumenta el puntaje del nivel de compromiso organización disminuye.
4. Se demostró que con la prueba estadística R_{ho} de Spearman existe relación inversa moderada debido a que el resultado obtenido es menor que el 0.05 ($P < 0.05$), es decir las variables de estudio de Estrés laboral y el Compromiso Organizacional de la dimensión compromiso afectivo el resultado obtenido del valor de $R_{ho} = -0.595$ en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019, es decir si el puntaje de estrés laboral aumenta el puntaje del nivel de compromiso organización disminuye.
5. Se demostró que con la prueba estadística R_{ho} de Spearman existe relación inversa fuerte debido a que el resultado obtenido es menor que el 0.05 ($P < 0.05$), es decir las variables de estudio del Estrés laboral y el de Compromiso Organizacional en la dimensión de compromiso de continuidad, el resultado obtenido del valor de $R_{ho} = -0.620$ en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019, es decir si el puntaje de estrés laboral aumenta el puntaje del nivel de compromiso organización disminuye.
6. Se demostró que con la prueba estadística R_{ho} de Spearman existe relación inversa fuerte debido a que el resultado obtenido es menor que el 0.05 ($P < 0.05$), es decir las variables de estudio del Estrés laboral y el de Compromiso Organizacional en la dimensión de compromiso de normativo, el resultado obtenido del valor de $R_{ho} = -0.700$ en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019, es decir si el puntaje de estrés laboral aumenta el puntaje del nivel de compromiso organización disminuye.



VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de gestión del talento humano trabajar el nivel de estrés laboral porque si no se maneja de forma oportuna este puede pasar de moderado a fuerte acarreando problemas de salud y bajo rendimiento laboral en los colaboradores
2. Se recomienda al área de gestión del talento humanos mejorar el nivel compromiso organizacional de los colaboradores de supermercado Wong en cuanto a la investigación existe una relación inversa con el estrés como consecuencia mientras más compromiso tenga el colaborador menos estrés sentirá
3. Se recomienda al área de gestión del talento humano utilizar la estrategia de gestión del cambio, debido al rechazo que tienen los colaboradores al cambio de la forma de trabajar cuando estos enfrentan nuevas políticas, nuevas tecnologías, nuevos jefes de tienda acarreando en el personal estrés y por ende falta de compromiso hacia la organización.
4. Se recomienda al área de gestión del talento humano la planificación, organización, dirección, y control de la gestión del cambio.
5. Se recomienda al área de gestión del talento humano 2 proyectos
 - El primero organizar el área de abarrotes con nuevas funciones generales y específicas

- El segundo es capacitar a la mayoría de colaboradores sobre manejo del sistema SAP 6,0

VII. PROPUESTA

Implementar la estrategia de gestión del cambio para mejorar el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019

Fundamentación:

En la actualidad las empresas de retail han crecido en grandes proporciones, la competencia, el ingreso de nuevos competidores, han visto obligado a Cencosud Retail con su supermercado Wong en Trujillo minimizar costos, ocasionando la reducción de personal y el aumento de la carga laboral además de las nuevas tecnologías, formas de trabajo acarrea problemas de estrés laboral y la disminución en el compromiso hacia la organización causando bajo rendimiento en la productividad y el alcance de metas establecidas, para cualquier cambio el ser humano tiende al rechazo, se siente seguro en la zona de confort, vencer ideas prejuicios es adaptarse rápidamente al cambio y para eso se tiene que tener una gestión, que ayude a ser más tolerables hacia lo nuevo según Kotler y los 8 pasos.

- 1 - Cree un sentido de urgencia
- 2 – Forme alianzas fuertes
- 3 – Cree una visión para el cambio
- 4 – Invierta en la comunicación
- 5 – Empodere a toda la base
- 6 – Defina metas a corto plazo
- 7 – No disminuya el ritmo
- 8 – Haga que el cambio sea parte de la cultura

Objetivo

- Mejorar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019

Objetivos Específicos

- Implementar la gestión del cambio mediante los 8 pasos de Kotler
- elaborar las nuevas funciones específicas y principales en los colaboradores
- Capacitar a los colaboradores para que puedan acceder al sistema SAP 6.0

Estrategias

La gestión del cambio

Mediante esta herramienta nos basaremos para emprender mejoras y proyectos que puedan mejorar el nivel de compromiso y disminuir el estrés laboral

- 1 Se reunirá con la jefa de tienda y los jefes de sección siendo ellos, la fortaleza del cambio por su experiencia e influencia hacia los demás colaboradores
- 2 Se explicará los 8 pasos de Kotler y lo importante que es para la organización.

Elaborar nuevas funciones específicas y principales para los colaboradores

En la siguiente propuesta se observó y tomando en cuenta las conclusiones y recomendaciones que, con la reducción de personal, los colaboradores se vieron obligados a cumplir múltiples funciones pudiendo caer en duplicidad de funciones, es por eso que se debe crear nuevas funciones específicas y principales para que todos sepan que pueden hacer y de que son responsables,

Implementar capacitaciones para acceder al SAP 6.0

Se reunirá con la jefa de sección y la jefa de tienda para exponer lo importante que es como herramienta el sistema SAP 6.0 para nuestros colaboradores para que puedan cumplir sus funciones y no depender de los demás como por ejemplo sacar cartelería de precios hacer pedidos, realizar hojas de conteos etc. Además, se propondrá realizar capacitar a todos los colaboradores que no tengan noción del SAP 6.0 en.

-capacitación “de actualización de precio”

- capacitación” de búsqueda de artículos por código EAN”
- capacitación “de hoja de inventarios y ajustes de stock”

Financiamiento

Estas estrategias que se van a implementadas en esta propuesta son viables debido a que van a permitir reducir el nivel de estrés y aumentar el compromiso organizacional además se pueden realizar por el investigador, que no se necesita un recurso extra para desarrollarlo solo con el deseo y compromiso de los mismos colaboradores,

Objetivos específicos	Actividades		2019		
			Ene	Feb	Mar
Implementar la gestión del cambio mediante los 8 pasos de Kotler	Reunión	Los 8 pasos de la gestión del cambio de Kotter			
	propuesta	Creamos grupos de trabajo			
		Implementación de la propuesta			
•Capacitar a los colaboradores para que puedan acceder al sistema SAP 6.0.	capacitación “de actualización de precio				
	capacitación” de búsqueda de artículos por código EAN1”				
	- capacitación “de hoja de inventarios y ajustes de stock”				



VIII. REFERENCIAS

- Alarcón, E (2017). Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017(Tesis de Pre- Grado) Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11234/Alarcon_TE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Betanzos, N. P. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. Revista de psicología del trabajo y de la organización, 22.
- Camargo, B. s.f. Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Revista Médico Científico, vol. 17, núm. 2, p.79.
- Castillo, G. (2015). Factores y Consecuencias del estrés laboral. 3era Ed. España. p.252.
- Chávez, B. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de
http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez_lizbeth.pdf
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. México: Mc GRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.de C.V.
- Colquitt, J., Le Pine, J., Wesson, M (2007). Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.
- Contreras, Y. (2017) El estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao, 2017(tesis de pre grado) Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/Contreras_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dirección de salud iv lima este y dirección ejecutiva de salud ambiental. (Diciembre, 2015). Ministerio de Salud. Recuperado de
<https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadoresde-Salud-MINSA>

- Figuerola, A. (s/f). La teoría de las Motivaciones Dr. David Mc Clelland. Psicología y Mente.
- Flórez, C. (2014). Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789>
- Floria, P. (2013). Control del Estrés Laboral. Recuperado de <https://libro-control-del-estrés-laboral/9788415683988/2240117>.
- García, J (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015. (Tesis de Maestria) Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gestión (2016) ¿Cuánto afecta el estrés laboral a la productividad de un trabajador? Recuperado de <https://gestion.pe/economia/afecta-estres-laboral-productividad-trabajador-114175>
- Gonzales, F. (2013). Estrés laboral y X sus actores de Riesgo. (3.a ed.) Argentina: SOLUX
- Lazarus, R. (1999). Estrés y emoción, Manejo e Implicaciones en nuestra Salud
Recuperado de [xxxxhttp://Lazarus.-Estres-y-Emocion-Manejo-e-Implicaciones-en-Nuestra-Salud%20\(5\).pdf](http://Lazarus.-Estres-y-Emocion-Manejo-e-Implicaciones-en-Nuestra-Salud%20(5).pdf)
- Luthans F. (2008) Comportamiento Organizacional. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Mallet, L. (1995). Organización Formativa, coordinación y Motivación. Revista Europea Formación Profesional, 7.
- Minaya, M. (2014). Liderazgo Transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el Compromiso organizacional en la Institución Educativa N°5084"Carlso Previ Ca. Callao.
- Montoya, E. (x2014). Validación de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen de trabajadores de un Contac Center. Lima, Perú.

- Moreno, G. (2004). "factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad". España: EduPsykhé. REVISTA DE PSICOLOGÍA Y PSICOPEDAGOGÍA
- OIT (28 de abril del 2016). "Estrés en el trabajo. Un reto colectivo". Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT, (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia pp. 3-15. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- OMS (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. V.Series. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie No. 6. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Papaliakou (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Pérez, J. (2013). La motivación como clave para desarrollar personas. Instituto Europeo de Posgrado, 8.
- Recursos humanos.com. (2015). Economía y negocios. Homepag.
- Reza, M. (2018) El estrés laboral y su influencia en el compromiso del personal de planta Abrus –Havoc en el año 2017 (disertación) Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14657>
- Sánchez (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. Pecsia, (16), 85-100. Recuperado de: <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1562452521/fulltextPDF/6F220D6B3E6749F3PQ/2?accountid=37408>.
- Segura, R. y Pérez, I. (noviembre 2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. Alternativas en psicología. (36), p. 118. Recuperado de: <http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>

Suarez, A, (2013). Adaptación de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS en
trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima.
Recuperado de
<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/88>

Villafranca, C. (x2010). Relación ente el Clima y Compromiso Organizacional en
docentes de las Instituciones de Educación Inicial de la Red N°8 Callao.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

	ANTECEDENTES INTERNACIONALES						ANTECEDENTES NACIONALES					
Autor	Apl (2019)		Reza (2017)		Sánchez (2013)		Alarcon (2017)		pompila (2017)		Contreras (2017)	
Título	Estrés Laboral y Compromiso Organizacional de los colaboradores de Supermercados Wong, año 2019.		El Estrés Laboral y Su Influencia en el Compromiso Organizacional del Personal de Planta del Consorcio Abrus - Havoc en el Año 2017		Compromiso laboral y el estrés laboral en los empleados de bancos y cajas		Compromiso Organizacional y estrés laboral en los trabajadores de empresa de seguridad de Lima 2017		Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima metropolitana		Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao, 2017	
Evalúa	Relación		Influencia		Relación		Relación		Relación		Relación	
Tipo de Trabajo	Tesis		Disertación		Revista científica		Tesis		Tesis		Tesis	
País	Perú		Ecuador		España		Perú		Perú		Perú	
Compañía	Cencosud Retail Peru		ABRUS Ingeniería y Medio Ambiente		caja y bancos de España		Empresa de seguridad		Hospital de San Juan de Lurigancho		Institución militar del Callao	
Tec.-Inst	Encuesta - cuestionario		Encuesta - cuestionario		cuestionario Ad Hoc		Encuesta - cuestionario		Encuesta - Cuestionario		Encuesta - Cuestionario	
Muestra	81 colaboradores		36 trabajadores		102 empleados		213 trabajadores		155 colaboradores		132 colaboradores	
Teorías	O.I.T. (2016)	Meyer & Allen (1997)	OIT-OMS	Meyer y Allen (1991)	Meyer & Allen (1991)	Kahn, Wolfe, Quinn y Snoek (1984)	Meyer & Allen (1991)	Ivancevich y Matteson (1989)	O.I.T. (2016)	Meyer & Allen (1991)	O.I.T. (2016)	Meyer & Allen (1991)
Variables	Estrés Laboral	Compromiso organizacional	Estrés de trabajo	Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Estrés Laboral modelo de ecuaciones estructurales	Compromiso organizacional	Estrés Laboral	Estrés Laboral	Compromiso organizacional	Estrés Laboral	Compromiso organizacional
Dimensiones	Clima Organizacional	c.afectivo	Clima Organizacional	c.afectivo	c.afectivo	autoestima	c.afectivo	sobre carga laboral	Clima organizacional	c.afectivo	Clima organizacional	c.afectivo
	Estructura Organizacional	c.continuo	Estructura Organizacional	c. continuo	c.continuo	autoeficiencia	c.continuo	habilidad en el rol	Estructura organizacional	c.continuo	Estructura organizacional	c.continuo
	Territorio Organizacional	c.normativo	Territorio Organizacional	c.normativo	c.normativo	apoyo social	c.normativo	relaciones interpersonales	Territorio organizacional	c.normativo	Territorio organizacional	c.normativo
	Tecnología		Tecnología			consecuencia emocional		desarrollo de la carrera	Tecnología		Tecnología	
	Influencia del Líder		Influencia del Líder					estructura organizacional	Influencia del líder		Influencia del líder	
	Falta de Cohesión		Falta de Cohesión						Falta de cohesión		Falta de cohesión	
	Respaldo del grupo		Respaldo del grupo						Respaldo del grupo		Respaldo del grupo	

ANEXO 2: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

Yo Terencia Quis Desposorio..... Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Victor Api Plasencia..... Alumno de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de Supermercados Wong, Año 2019 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de Encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.

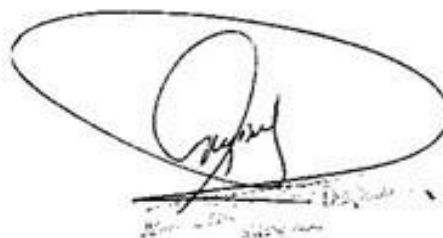
Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Terencia Quis Desposorio..... Con número de DNI: 4054 0739.....
acepto participar en la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de Supermercados Wong, Año 2019, Del Sr.
Victor Api Plasencia.....

Día: 09/05/2019



ANEXO 3: Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Morales Muñoz, Verónica	Jefe Wong PFA	Estrés laboral	Api Plascencia Víctor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrés laboral	Clima organizacional	Carga laboral	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					X			X				X					X

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Territorio organizacional	Estructura organizacional	Calidad trabajo	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				X			X					X					X
		Balance laboral	Que la asignación laboral no sea equitativa				X			X					X					X
		Autoridad	Las personas con autoridad ejercen mucha presión sobre los trabajadores				X			X					X					X
	Territorio organizacional	Claridad	Que la empresa no sea explícita con el trabajador				X			X					X					X

	Información	Que la empresa no informe debidamente al trabajador me estresa		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
							X				X				X				X
Tecnología	Aprecio	No contar la tecnología adecuada para mi trabajo me estresa																	
	Expectativa						X				X				X				X
Influencia del líder	Acciones efectuadas	Que el supervisor no me respete me estresa					X				X				X				X
Falta de cohesión	Estrategias jefe	El que mi equipo me presiona demasiado me estresa					X				X				X				X
Respaldo del grupo	Entrenamiento	El que mi equipo de trabajo no me respalde					X				X				X				X
	Influencia	me estresa. Que mi equipo de trabajo no me respalde ante demandas que yo promueva, me estresa		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Conflicto						X				X				X				X

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☒ Procede su aplicación
☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 05/05/19	41428481	<i>Juanita Flores</i>	949338999
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Cojo Trujillo	Estrés laboral	Api Plascencia Víctor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).


	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrés laboral	Clima organizacional	Carga laboral	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					X			X				X					X

Territorio organizacional	Calidad trabajo	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					X			X					X					X
	Balance laboral	Que la asignación laboral no sea equitativa					X			X					X					X
	Autoridad	Las personas con autoridad ejercen mucha presión sobre los trabajadores					X			X					X					X
	Claridad	Que la empresa no sea explícita con el trabajador					X			X					X					X

	Información	Que la empresa no informe debidamente al trabajador me estresa			X			X			X							X
Tecnología	Aprecio	No contar la tecnología adecuada para mi trabajo me estresa			X			X			X							X
	Expectativa				X			X			X							X
Influencia del líder	Acciones efectuadas	Que el supervisor no me respete me estresa			X			X			X							X
Falta de cohesión	Estrategias jefe	El que mi equipo me presiona demasiado me estresa			X			X			X							X
Respaldo del grupo	Entrenamiento	El que mi equipo de trabajo no me respalde			X			X			X							X

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☒ Procede su aplicación
☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 23 de 19	18137231		988842284
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Hugo Félix Cárdenas	Docente UPN	Estrés Laboral	Api Plascencia Víctor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrés laboral	Clima organizacional	Carga laboral	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					X				X				X				X

Territorio organizacional	Calidad trabajo	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							X				X				X			X
	Balance laboral	Que la asignación laboral no sea equitativa							X				X				X			X
	Autoridad	Las personas con autoridad ejercen mucha presión sobre los trabajadores							X				X				X			X
	Claridad	Que la empresa no sea explícita con el trabajador							X				X				X			X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Yolke Barco Elizalde Jover	Jefe del Depto. Estadística	Estrés laboral	Api Plascencia Victor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZAIONAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrés laboral,	Clima organizacional	Atmosfera laboral	El ambiente laboral no sea el adecuado, me causa estrés.					X			X				X					X

		expectativa	El que me llamen la atención constantemente, me causa estrés.					X			X				X					X
		Carga laboral	El que tenga que trabajar turno noche, me causa estrés					X			X				X					X
	Estructura organizacional	Calidad en el trabajo	El rendirle informes y/o reportes a mis jefes me causa estrés					X			X				X					X
	Territorio organizacional	Espacio personal	El que me esté rotando a cada sala me causa estrés.					X			X				X					X
		Sentimiento de propiedad	El vestirme de una forma diferente a lo habitual, me causa estrés.					X			X				X					X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DÍAZ HOYOS JUAN ALFREDO	DOCENTE - UAT	Estrés laboral	Api Plascencia Victor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZAIONAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrés laboral	Clima organizacional	Atmosfera laboral	1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés					X				X				X				X
			9. El ambiente laboral no sea el adecuado, me causa estrés.					X			X				X					X

	Estructura organizacional	Expectativa	11. Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.				X			X			X							X
		Carga laboral	2. El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés				X			X			X							X
			20. El proceso de entrega de cupones, me causa estrés				X			X			X							X
	Territorio organizacional	Calidad en el trabajo	22. El atender a los clientes, me causa estrés.				X			X			X							X
			16. El que me llamen la atención constantemente, me causa estrés				X			X			X							X
		Espacio personal	19. El que me esté rotando a cada sala me causa estrés.				X			X			X							X
		Sentimiento de propiedad	15. El que me este rotando a cada sala, me causa estrés.				X			X			X							X

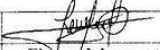
	Tecnología	Acceso de tecnología	4. El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa				X				X				X			X	
		Requerimiento de tecnología	14 El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa. 25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.				X				X				X			X	
	Influencia del líder	Influencia	13. El que mi jefe inmediato no me respete no me respete, me causa estrés. 17. El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.				X				X				X			X	
		Percepción del jefe	5. El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa. 6. El que mi jefe inmediato no me respete, me causa estrés.				X				X				X			X	

	Falta de cohesión	Interacción	10. Las funciones de los puestos de trabajo, me estresa. 18. EL que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa				X				X				X			X	
		Inclusión	7 El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés 23 El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda, me causa estrés.				X				X				X			X	
	Respaldo del grupo	Aprecio	8. El que mi equipo de trabajo no me respalde me estresa.				X				X				X			X	
		Presión del grupo	21. El que tenga que trabajar de turno noche, me causa estrés				X				X				X			X	

			3. El que tenga muchas tardanzas, me produce estrés				X			X			X			X
		Conflicto	12. El que mi equipo de trabajo tenga poco control sobre el trabajo, me causa estrés				X			X			X			X
			24. El que no respeten a mis superiores a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.				X			X			X			X

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☒ Procede su aplicación
☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 10/6/19	40366176		972521880
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Versión modificada por ,
por fines académicos

Sexo (F) (M), Edad:..... Estado
Civil:.....

Grado de instrucción:

A continuación deber responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

Criterios	Puntaje
Si la condición NUNCA es fuente de estrés	1
Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés	2
Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3
Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4
Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5
Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés	6
Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés	7

No.	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés							
3	El que tenga muchas tardanzas me produce estrés							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés							

15	El que me esté rotando a cada sala, me causa estrés.							
16	El que me llamen la atención constantemente, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El vestirme de una forma diferente a lo habitual, me causa estrés.							
20	El proceso de entrega de cupones, me causa estrés.							
21	El que tenga que trabajar de turno noche, me causa estrés.							
22	El atender a los clientes me estresa							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficien cia	V- Aiken Clarid ad	V-Aiken Coheren cia	V-Aiken Revelanci a	V- Aiken
	Suficien cia	Clarid ad	Coheren cia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Coheren cia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Coheren cia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Coheren cia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Coheren cia	Revelan cia					
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95

Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	0.95	1.00
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95
																							V-Aiken	0.9855

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Morales Muñoz Verónica	Docente Wong P.F.A.	Compromiso Organizacional	Api Plascencia Víctor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa?					X			X				X					X
		Involucramiento con la organización	¿Esta empresa. Tiene un gran significado para mí.					X			X				X					X

Compromiso de continuidad	Inversiones en las organizaciones	3. Me siento como parte de la empresa	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Percepción de alternativas	4. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.				X				X				X				X
Compromiso normativo	Lealtad	5. Disfruto hablando de esta empresa. Con gente que no pertenece a ella				X				X				X				X
	Sentido de obligación	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa				X				X				X				X

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☐ Procede su aplicación
☒ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 05/05/19 41428481 Verónica Muñoz 949338877

Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono
---------------	---------	-------------------	----------

Observaciones:

Falta adjuntar el ítem 7 al 17 para evaluar su pertinencia.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Cejin Trujillo	Compromiso Organizacional	Api Plascencia Victor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa?				X				X				X				X	
		Involucramiento con la organización	¿Esta empresa. Tiene un gran significado para mí.				X				X				X				X	

Compromiso de continuidad	Compromiso de continuidad	Inversiones en las organizaciones	3. Me siento como parte de la empresa				X				X				X				X	
		Percepción de alternativas	4. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.				X				X				X				X	
	Compromiso normativo	Lealtad	5. Disfruto hablando de esta empresa. Con gente que no pertenece a ella.				X				X				X				X	
		Sentido de obligación	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa				X				X				X				X	

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☒ Procede su aplicación
☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 23/02/2019	18137211		788392149
---------------------	----------	--	-----------

Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono
---------------	---------	-------------------	----------

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Hugo Fleisher Ordoñez	Docente UPN	Compromiso organizacional	Api Plascencia Víctor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa?					X				X				X				X

Compromiso de continuidad	Inversiones en las organizaciones	3. Me siento como parte de la empresa				X					X				X				X	
	Percepción de alternativas	4. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					X					X				X				X
Compromiso normativo	Lealtad	5. Disfruto hablando de esta empresa. Con gente que no pertenece a ella					X					X				X				X
	Sentido de obligación	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa				X						X				X				X

OPINION DE APLICABILIDAD

- ☐ Procede su aplicación
☒ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Trujillo 09/05/19

17920579			
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono
			943775238

Observaciones:

El ítem 3 y 6 se guardan correspondencia con los indicadores

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Yader Cuervo Eduardo</i>	<i>Jefe del área Eschibita</i>	Compromiso organizacional	Api Plascencia Victor Hugo
TÍTULO DEL ESTUDIO: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADO WONG, AÑO 2019"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensi ones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa.					X				X				X				X

		Involucramiento con la organización	2. Esta empresa. Tiene un gran significado para mí.					X				X				X				X
			3. Me siento como parte de la empresa					X				X				X				X
			4. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					X				X				X				X
			5 Disfruto hablando de esta empresa. Con gente que no pertenece a ella					X				X				X				X

Compromiso organizacional

Versión modificada por, por fines académicos

Sexo (F) (M), Edad: Estado Civil:

Grado de instrucción:

A continuación, deber responder a las 17 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 7:

Criterios	Puntaje
Si la condición es NUNCA	1
Si la condición es RARAS VECES	2
Si la condición es OCASIONALMENTE	3
Si la condición es ALGUNAS VECES	4
Si la condición es FRECUENTEMENTE	5
Si la condición es GENERALMENTE	6
Si la condición es SIEMPRE	7

No	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa.							
2	Esta empresa. Tiene un gran significado para mí.							
3	Me siento como parte de la empresa							
4	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
5	Disfruto hablando de esta empresa. Con gente que no pertenece a ella							
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa. Es porque no tengo otra opción.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual o mejor. como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa							
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta empresa. es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí							
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa incluso si quisiera hacerlo.							
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta empresa							

12	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta empresa. Es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
13	Aunque tuviese ventajas con ello. no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa							
14	Me sentiría culpable si dejase ahora esta empresa. considerando todo lo que me ha dado.							
15	Ahora mismo no abandonaría mi empresa. porque me siento obligado con toda su gente							
16	Esta empresa se merece mi lealtad							
17	. Creo que le debo mucho a esta empresa.							

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficien cia	V-Aiken Clarid ad	V-Aiken Cohere ncia	V-Aiken Revelanci a	V-Aiken
	Suficien cia	Clarid ad	Cohere ncia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Cohere ncia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Cohere ncia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Cohere ncia	Revelan cia	Suficien cia	Clarid ad	Cohere ncia	Revelan cia					
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00
																							V-Aiken	0.99412

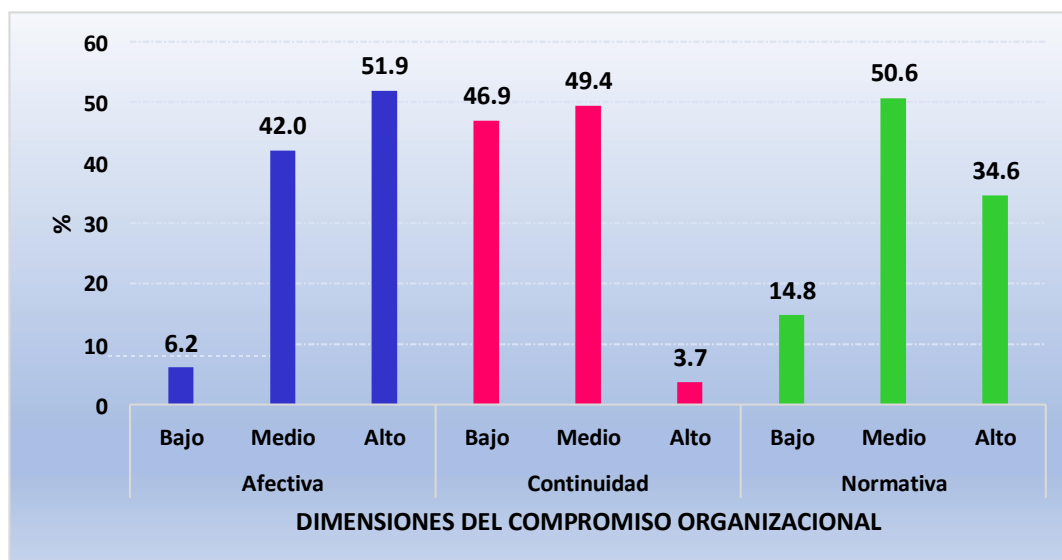
ANEXO 04: Figuras de tablas presentadas en resultados

Figura 1. Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.



Fuente: Tabla 3.

Figura 2. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov del estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Tabla 3.5

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov del estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Wong, año 2019.

Prueba de Normalidad			
Variables / Dimensiones	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.106	81	0.024
Compromiso organizacional	0.082	81	0.200
Afectivo	0.101	81	0.040
Continuidad	0.087	81	0.197
Normativo	0.090	81	0.160

Fuente: Aplicación del Cuestionario del estrés laboral y el compromiso organizacional, Trujillo – 2019.

Nota.

En la Tabla 3.5 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que el nivel de significancia para el estrés laboral es menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables estrés laboral y el compromiso organizacional.